

Support Portal

Basic User Guide

Mit der Einführung des Supportportals hebt ALSO den Supportprozess auf ein neues Niveau, um Ihnen als Partner einen noch besseren Service zu bieten.

Nutzen Sie das Supportportal für die Verwaltung von Ihren Support Anfragen. Das Supportportal bringt Ihnen folgende Vorteile gegenüber vom herkömmlichen Support via Email oder Telefon:

- Detaillierte Übersicht über den Status jeder Anfrage.
- Eröffnung von Anfragen nicht nur während Bürozeiten, sondern rund um die Uhr.
- Effizientere, zielgerichtete und schnellere Rückmeldung, da im Supportportal mehr relevante Informationen zum vorliegenden Fall mitgegeben werden können.

Das Supportportal ist zu finden unter sec-support.also.ch



Erste Schritte:

Account erstellen und anmelden:

1. Navigieren Sie nach sec-support.also.ch.
2. Klicken Sie auf «Sign up for an account».
3. Füllen Sie Email, Passwort und Ihren Namen aus.
4. Erstellen Sie den Account mit «Sign Up».
5. Melden Sie sich mit dem eben erstellten Account an.

Erstellung einer Anfrage:

1. Melden Sie sich im Supportportal an.
2. Eröffnen Sie ein Ticket mittels Klick auf den entsprechenden Hersteller.
3. Füllen Sie das Formular vollständig aus.
4. Ergänzen Sie Ihre Anfrage mit Attachments (Logs, Printscreens etc.).
5. Klicken Sie auf «Create».

Ein Supporttechniker der ALSO setzt sich in Kürze mit Ihnen in Verbindung, um Ihre Anfrage mit Ihnen zu besprechen.